



<b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>İLK.YAY.TAR:</b>
	<b>DOKÜMAN NO :</b>
	<b>SAYFA NO : 2/3</b>

Yönetim sistemleri içerisinde ortaya çıkan sorunların kaynağında incelenerek giderilmesi amacıyla hata kaynaklarını ortadan kaldırmak için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması için bir yöntem oluşturmak.

## 2. KAPSAM

Yönetim Sistemleri içerisinde yer alan bütün faaliyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULULAR

Yönetim Temsilcisi

İlgili Bölüm Sorumluları

## 4. TANIMLAR

**Düzeltilici Faaliyet:** Yönetim Sisteminin uygulanması esnasında, herhangi bir nedenle uygunsuzluk durumunun ortaya çıkması halinde, uygunsuzluğa neden olan hata kaynaklarının araştırılarak ortadan kaldırılması işlemidir.

**Düzeltilici Faaliyet İsteği:** Herhangi bir kişi veya bölüm tarafından düzeltici faaliyetin başlatılması talebidir. Bu talep Düzeltici Faaliyet Formu ile yazılı olarak yapılır.

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Uygunsuzlukların Tespit Edilmesi

Düzeltilici Faaliyet Gerektiren Durumlar ;

- Uygunsuzlukların tekrarlaması durumunda ;
- Müşteri şikayetlerinin olması durumunda ;
- Proseslerin hedeflenen düzeyde gerçekleştirilmemesi durumunda ;
- İç tetkik, müşteri denetimi veya belgelendirme denetimlerinde uygunsuzluk gözlenmiş ise;
- Dokümanite edilmiş Yönetim Sistemi ve/veya standardın gerekçelerine uymayan bir uygunsuzluk görülmesi durumunda düzeltici faaliyetler yapılır.

İlgili bölüm sorumluları düzeltici faaliyet gerektiren önemli sorunları belirlemede İstatistiksel Tekniklerden faydalanabilirler. İlgili Bölüm Sorumluları düzeltici faaliyet isteklerini, isteğin sebeplerini, ve uygunsuzlukları Düzeltici Faaliyet Formunda, düzeltici faaliyet konusu bölümünde ayrıntılı olarak belirtirler.

### 5.2. Uygunsuzluk Sebeplerinin Araştırılması

İlgili Bölüm sorumluları, Düzeltici Faaliyet formunu Yönetim Temsilcisine iletir. Yönetim Temsilcisi, Düzeltici faaliyet talep bilgileri doğrultusunda ilgili bölümleri bir araya getirerek giderilmesi istenilen sorunların nedenlerinin görüşülmesini sağlar. Ortaya çıkan sonuçları Düzeltici Faaliyet Formunda düzeltici faaliyet nedenleri Muhtemel Sebepler bölümüne yazılır.

### 5.3. Düzeltici Faaliyet Belirlenmesi

Sorun için belirlenen düzeltici faaliyetler formun Çözüm bölümüne yazılır. Faaliyetin uygulanabilmesi için gerekli olan yöntemler, kaynaklar ve zamanların planı yapılır. Form onaylanarak İlgili Bölüm Sorumlusuna düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için verilir.

### 5.4. Alınan Kararların uygulanması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	REV.NO	Revizyon Tarihi
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	00	-

<b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>İLK.YAY.TAR:</b>
	<b>DOKÜMAN NO :</b>
	<b>SAYFA NO : 3/3</b>

Düzeltilici Faaliyet formunda belirtilen düzeltilici faaliyetler, İlgili Bölüm Sorumluları tarafından verilen süre içinde, belirtilenler doğrultusunda gerçekleştirilir. Düzeltilici faaliyet tamamlandığında Kontrol sorumlusu tarafından Kontrol edilerek düzeltilici faaliyet formunun sonuç bölümüne düzeltilici faaliyet sonuçları yazılır, onaylayarak Yönetim Temsilcisine iletilir.

#### **5.6. Faaliyetlerin Kontrolü**

Yönetim temsilcisi yapılan düzeltilici faaliyetleri sürekli takip eder. Ve faaliyet bittiğinde kontrolünü yapar ve düzeltilici faaliyet formunu onaylayarak kapatır. Müşteri şikayetleri ile ilgili ortaya çıkan düzeltilici faaliyetler sonlandığında Yönetim Temsilcisi Şikayetin giderildiğine dair kanıtları Müşteriye iletir.

#### **5.7. Sonuçların Değerlendirilmesi**

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında düzeltilici faaliyetlerin tekrar gözden geçirilmesi yapılır.

#### **6. KAYITLAR**

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü prosedüründe belirtilen süreler dahilinde saklanırlar.

#### **7. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- Düzeltilici Faaliyet Formu

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>	<b>REV.NO</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>
<b>Yönetim Temsilcisi</b>	<b>Genel Müdür</b>	<b>00</b>	<b>-</b>